英格兰公共图书馆痴呆症群体服务研究

■ 刘倩雯　谈大军
华南师范大学经济与管理学院　广州 510006

摘　要：[目的/意义]研究英格兰公共图书馆痴呆症群体服务，为我国图书馆开展相关服务提供借鉴。[方法/过程]分析英格兰公共图书馆开展痴呆症群体服务的社会背景，选取17个行政区域图书馆为研究对象，采用网站调查、邮件咨询等方法对图书馆痴呆症群体服务现状进行调研。[结果/结论]图书馆服务资源有服务环境与设施、文献资源、服务人员，提供文献借阅服务、读者活动与宣传推广。服务特点包括：嵌入地区协作网络以及发挥图书馆优势、制定行动计划并将痴呆症群体健康福祉融入图书馆战略、吸收志愿者并为多数服务人员提供专业培训、为痴呆症群体及其护理者与亲友提供服务、利用多种宣传工具及在特殊节日开展主题活动。基于研究结果提出对我国图书馆的启示。

关键词：英格兰　公共图书馆　痴呆症　群体健康　福祉
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.08.014

1 引言

痴呆症（dementia）在不同地区有不同的名称，又被称为认知症、认知障碍症等[1]，本文沿用痴呆症一词。世界卫生组织（World HealthOrganization，WHO）对痴呆症的定义是一种慢性或渐进性综合症，认知功能通常比正常老龄化出现更严重的衰退，它会影响记忆、思考、定向、理解、计算、学习、语言和判断能力。阿尔茨海默病是最常见的形式，占痴呆症病例的60%－70%。全世界约有5 000万痴呆症患者[2]，西欧是患者人数最多的地区[3]；中国是患者最多的国家，患者数量占全球患者的25%[4]。

鉴于庞大的患者数量及其使用图书馆时面临的障碍，痴呆症群体引起国际和英美等国图书馆界关注。国际图联（International Federation of Library Associations andInstitutions，IFLA）2007年发布《图书馆痴呆症群体服务指南》[5]；美国图书馆协会（American Library Association，ALA）成立阿尔茨海默病和痴呆症兴趣组，通过论坛交流支持为痴呆症患者及其护理者提供服务的馆员[6]；英国图书馆与信息专业人员协会（Chartered Institute of Library and Information Professionals，CILIP）设置图书馆改变生活奖，评选出一些面向痴呆症群体的平等、多元、公平的图书馆与信息部门服务项目[7]。

英国图书馆馆长协会（Society of Chief Librarians，SCL）将痴呆症群体作为公共图书馆服务对象之一，致力于提高公众对痴呆症的认识，帮助患者及护理人员了解病症与如何带病生活[8]。2015年，英格兰韦克菲尔德图书馆在阿尔茨海默病协会（Alzheimer's Society）支持下完成全面改造，成为英国第一个痴呆症友好图书馆[9]。近年来英格兰图书馆在痴呆症友好社区建设中扮演愈加重要的角色，为痴呆症群体提供信息资源、物理空间与服务项目的全方位支持服务，对用户健康产生显著影响。如2019年英格兰公共图书馆痴呆症阅读疗愈图书对用户的影响评估发现，92%的用户认为阅读这些疗愈图书，其健康意识得以提高，75%的用户认为增加了信息来源，68%、63%的用户认为有助于开展痴呆症护理和应对病症[10]。自2019年起，我国由上海开展老年认知障碍友好社区试点，倡导发展痴呆症好朋友与友好机构[1]；2019年，南京市数家机构筹划成立南京市关爱认知症协会，并准备启动认知症友好社区项目[11]。痴呆症患者已经引起我国政府与社会的关注，但面向该群体的服务尚未引起图书馆界的关注。本研究较全面地介绍和分析英格兰公共图书馆痴呆症群体服务，为我国图书馆参与认知障碍友

作者简介：刘倩雯（ORCID：0000－0002－0474－2381），硕士研究生，E-mail：857190342@qq.com；谈大军（ORICD：0000－0002－1697－0349），副教授，博士，硕士生导师。
收稿日期：2020－12－25　修回日期：2021－02－27　本文起止页码：131－139　本文责任编辑：王传清

好社区建设、提供服务支持痴呆症群体提供参考。

本研究利用 Web of Science、Elsevier、EBSCOHost、Emerald、Taylor&Francis、ProQuest 英文数据库，以“library”与“dementia”“Alzheimer”为关键词进行组配检索，去重后获得 1 本专著、1 份指南以及 14 篇期刊论文。研究内容主要有：①图书馆对痴呆症群体健康的促进作用[12]；②痴呆症群体适用的信息资源格式及内容[5-13]；③痴呆症用户活动项目形式、内容及项目开展经验[13-14]；④与痴呆症群体沟通的技巧与守则[15]。同时，本研究在中国知网以“图书馆”与“痴呆症”“认知”“失智症”“阿尔茨海默病”为关键词进行组配检索，获得相关文献 1 篇，该文研究日本图书馆参与地域综合照护网络，通过协作从生活、居住、护理、医疗和预防等方面为老年人提供支援[16]。总体而言，现有文献大多关注信息资源与活动项目，少有较全面研究痴呆症群体服务的成果。因此本选题的研究具有重要意义。

2 英格兰公共图书馆开展痴呆症群体服务的社会背景分析

本研究利用网络调查法，通过分析政府和行业组织网站发布的政策文件和研究报告，明确英格兰公共图书馆开展痴呆症群体服务的社会背景：英格兰卫生和社会福利部（Department of Health and Social Care）发布多项痴呆症福利政策，公共卫生部（Public Health England，PHE）发起痴呆症友好倡议，以及图书馆加入痴呆症行动联盟（Dementia Action Alliance，DAA）。

2.1 痴呆症群体支持与服务促进的政策

2009-2015 年，英格兰卫生和社会福利部先后发布 3 份政策文件：《提高痴呆症患者的生活质量》《首相在应对痴呆症挑战上的承诺》《2020 年首相在应对痴呆症挑战上的承诺》，逐步推动英格兰为患者及其护理者提供更多服务和支持[17]。地区政府自上而下制定痴呆症应对战略，战略传递的理念有社区团体以及机构多方协作，群策群力，形成全面的服务和保障体系。

2.2 痴呆症友好倡议

自 2014 年起，英格兰公共卫生部联合阿尔茨海默病协会发起关于共建痴呆症友好社区、发展痴呆症友好机构与认知症好朋友的倡议[17]。英格兰公共图书馆作为社区中重要的公共文化与艺术机构，从自身领域积极响应友好社区建设，参与社区痴呆症友好项目，发展为痴呆症友好图书馆。图书馆通过合作为馆员与居民免费提供培训，使他们更好地认识、理解和帮助痴呆症患者，将他们培养为痴呆症好朋友。

2.3 痴呆症行动联盟

2010 年，痴呆症行动联盟在阿尔茨海默病协会支持下成立。截至 2020 年，该联盟吸纳了来自健康护理与医疗、医院、社会护理、娱乐以及艺术等 38 个领域的国家与地区成员，超过 150 个公共图书馆组织加入痴呆症行动联盟。DAA 为成员提供学习痴呆症健康与社会护理知识的平台，推动成员间的协作以及成员与痴呆症患者及其看护者的合作，在网站展示各领域的服务案例并推广服务策略[18]。有利的政策环境、政府倡议及跨领域联盟帮助公共图书馆获取关于痴呆症照护的信息，获得社区服务资金与志愿者帮助，联合跨界机构与用户开展服务，这些使得英格兰公共图书馆痴呆症群体服务近十年来取得了长足的发展，开展了形式多样的服务项目。

3 英格兰公共图书馆痴呆症群体服务调查设计与调查结果

3.1 调查样本与调查方法

英格兰行政区划分为 5 种类型，包括 55 个一元行政单位、32 个伦敦自治市镇、36 个都市自治区、26 个郡及隶属于郡的 192 个自治区[19]。除了隶属于郡的自治区之外，其余 4 类行政单位由当地政府机构负责图书馆业务，并在其政府网站发布服务信息。从英格兰 4 类管理图书馆的行政区划分别抽取人口数量[20]排名前 50% 的共 75 个行政单位网站作为初步调查样本，按照行政单位政府主页-休闲与社区生活或图书馆与档案馆类板块-图书馆-痴呆症相关模块的步骤，逐一确定是否设痴呆症相关栏目。调查发现 15 个行政区划图书馆设置栏目，栏目名称带有“痴呆症”“记忆”或“怀旧”，此外诺福克、肯特郡图书馆痴呆症群体服务获得图书馆改变生活奖，其服务具有借鉴意义。因此本研究共调查 17 所图书馆。笔者从栏目获取痴呆症服务信息，并搜集关于图书馆的新闻、图书馆发布的社交媒体信息、用户手册与行动计划以获取更多信息。

此外，笔者采用邮件咨询方法，向 17 个行政区划图书馆负责痴呆症服务的馆员发送邮件咨询相关服务的现状，并采用文献调研法，参考《公共图书馆痴呆症群体服务》[8]《陪伴我：公共图书馆促进老年人福祉》[21]两份报告中关于公共图书馆痴呆症群体服务的数据，对网络调查及邮件咨询数据进行补充。

3.2 英格兰公共图书馆痴呆症群体服务调查结果

笔者整理调查所得数据,参考我国《公共图书馆服务规范》与《社区图书馆服务规范》,将英格兰公共图书馆痴呆症群体服务分为服务资源与服务提供两部分:服务资源包括服务环境与设施、文献资源及服务人员;服务提供包括借阅服务、读者活动与宣传推广。英格兰 17 个行政区域图书馆痴呆症群体服务情况见表 1,表 1 中①至⑥依序对应服务环境与设施、文献资源、服务人员、借阅服务、读者活动及宣传推广。

表 1 英格兰 17 个行政区域的图书馆痴呆症群体服务

图书馆	痴呆症群体服务
伯恩茅斯、基督城和普尔区图书馆	①安全包容开放空间;②阅读疗愈处方图书;阿尔茨海默病和痴呆症主题图书;当地痴呆症服务机构的网页信息;回忆包;“分享图片”图书;多种格式资源;③馆员与志愿者培训;④特殊借阅卡与借阅制度;代借服务;送书上门服务;养老院或庇护住宅区设置藏书点;⑤记忆咖啡馆;“早晨咖啡”;健康散步;织毛衣小组;阅读小组;怀旧小组;健康意识周等开展健康促进活动;将痴呆症群体转介给其他服务机构;⑥传单;当地机构宣传;在拓展活动中宣传资源与服务;网页;社交媒体
西柴郡与切斯特郡图书馆	①遵循痴呆症友好标准设计与规划新馆;②阅读疗愈处方图书;痴呆症服务机构的网页资源;锻炼与回忆主题资源;回忆盒;在线 APP;在线涂色与拼图;电影和戏剧;音乐;③馆员培训;志愿者;⑤“早晨咖啡”;手工艺品制作;创意写作研习班;痴呆症好朋友活动;痴呆症行动周活动;⑥网页;社交媒体
德比图书馆	①安全与非歧视环境;②痴呆症主题图书;全国与当地痴呆症服务机构信息;回忆套件;大字书有声书;④送书上门服务;⑤“头脑保健”活动(拼图、成人涂色、浏览和借阅杂志和图书);阅读小组;怀旧活动;免预约活动;⑥网页;社交媒体
恩菲尔德区图书馆	②阅读疗愈处方图书;痴呆症主题图书;回忆资源;痴呆症支持机构信息;电子书有声书;④送书上门服务;⑤计算机辅导;痴呆症意识周与行动周活动;⑥网页;社交媒体;阅读协会网站新闻
韦克菲尔德图书馆	①痴呆症友好图书馆;②阅读疗愈处方图书;痴呆症群体服务信息;记忆盒;⑤“活跃思维”活动(室内滚球、棋盘游戏、拼图等);怀旧活动;痴呆症好朋友活动;讲座;老年痴呆症意识周与行动周活动;⑥在 CILIP 会议上分享痴呆症友好图书馆实践;网页;社交媒体;IFLA 博客;韦克菲尔德新闻
唐卡斯特图书馆	②阅读疗愈处方图书;怀旧馆藏;④回忆小组;ipad 课程;⑥网页;社交媒体;处方图书宣传手册
纽卡斯尔图书馆	①记忆屋;②阅读疗愈图书;“分享图片”图书;痴呆症服务机构的网页信息;⑤与小学生探讨痴呆症;⑥网页;社交媒体;纽卡斯尔新闻
埃塞克斯郡图书馆	①感官墙;②阅读疗愈图书;“分享图片”图书;图画书与历史剪贴簿;④“记忆支持卡”;图书馆无障碍卡;流动图书馆;上门服务;⑤电影放映;埃塞克斯痴呆症主题展示会;⑥网页;社交媒体
汉普郡图书馆	①痴呆症友好空间;②阅读疗愈处方图书;痴呆症群体及护理人员适用的图书;“分享图片”图书;怀旧馆藏;供快速阅读的平装书;有声资源;③馆员与志愿者参加痴呆症好朋友培训;④上门服务;⑤回忆活动;书展;痴呆症咨询免预约服务;痴呆症行动周活动;将痴呆症群体转介给其他服务机构;⑥与临床调试小组和全科医生合作推广图书;网页;社交媒体;博客;怀旧馆藏手册;服务宣传单;阅读协会新闻
萨里郡图书馆	①痴呆症友好建筑;试点痴呆症友好标语;②阅读疗愈处方图书;痴呆症主题图书;“分享图片”图书;怀旧资源;提供合适的资源格式;③馆员培训;④怀旧资源借阅卡;⑤“看护者早晨咖啡”;痴呆症行动周活动;⑥海报;网页;社交媒体;怀旧馆藏手册
赫特福德郡图书馆	②阅读疗愈处方图书;怀旧资源;图画书;拼图游戏与 DVD;记忆盒;⑤认知症好朋友;痴呆症行动周活动;⑥传单;网页;社交媒体
西苏塞克斯郡图书馆	②当地痴呆症服务信息;回忆套件;“分享图片”图书;③志愿者;馆员培训;④“记忆管理卡”;送书上门服务;⑤织毛衣小组;棋盘游戏;涂色;歌唱小组;阅读小组;回忆活动;痴呆症好朋友活动;痴呆症意识日活动;⑥海报;在论坛推广服务;网页;社交媒体
诺丁汉郡图书馆	①安全场所;②阅读疗愈图书;“记忆之路”包裹;护理箱;⑤电影放映;看护者小组;痴呆症好朋友观影;痴呆症好朋友信息活动;⑥网页;社交媒体;诺丁汉新闻;痴呆症服务报告
德比郡图书馆	②回忆套件;回忆主题的网站;⑤怀旧活动;回忆与分享故事活动;痴呆症好朋友信息活动;⑥网页;社交媒体;德比郡新闻
萨福克郡图书馆	②阅读疗愈图书;⑤痴呆症好朋友咖啡馆;痴呆症好朋友信息活动;痴呆症健康免预约活动;苏莱德痴呆症免预约活动;伍德布里奇痴呆症行动联盟免预约活动;痴呆症护理咨询;阿尔茨海默病日与痴呆症意识周活动;⑥网页;社交媒体
诺福克郡图书馆	①安全空间;痴呆症信息中心;②阅读疗愈处方图书;痴呆症主题图书;怀旧套件;⑤痴呆症咖啡馆;分享阅读活动;认知刺激疗法项目;“网上冲浪”;数字项目;⑥获得图书馆改变生活奖并分享实践;网页;社交媒体;痴呆症服务报告;诺福克新闻
肯特郡图书馆	②阅读疗愈处方图书;“分享图片”图书;“大声朗读”系列图书;当地历史资料;免费在线资源;③馆员培训;④免费图书馆卡;送书上门服务;免费预定图书;馆员提供阅读建议;⑤“下午咖啡”;闲聊时光小组;大声朗读小组;痴呆症意识周活动;协助使用网络;⑥获得图书馆改变生活奖并分享实践;网页;社交媒体;肯特在线新闻

4 英格兰公共图书馆痴呆症群体服务分析

4.1 痴呆症群体服务资源

4.1.1 服务环境与设施

为建设安全、无障碍和包容的痴呆症友好图书馆,英格兰公共图书馆寻求专业机构帮助、参考相关空间指南或咨询痴呆症患者照护者的建议,结合痴呆症群体需求制定合理的空间改造规划,如汉普郡图书馆参与安多弗心理健康机构提供的痴呆症好朋友培训,结合所学知识修改空间改造计划[22];西柴郡与切斯特郡图书馆参考 DAA 发布的痴呆症友好环境准则规划新馆设计[23],并且咨询痴呆症患者及相关群体对新馆计划的意见[24]。

图书馆充分考虑环境因素对痴呆症群体的影响,

致力于创建带给痴呆症群体良好体验的友好空间。其中,韦克菲尔德痴呆症友好图书馆在CILIP健康福祉主题会议做指导报告,IFLA博客专门报道其建设痴呆症友好图书馆的经验[25],可见其实践经验具有示范作用,因此本研究重点以该馆为例分析痴呆症友好图书馆空间设置。韦克菲尔德图书馆对色彩、标语、装饰、家具、高科技设施、空间分区这6种空间要素均有考究:用红色等痴呆症群体可以识别的颜色代替紫、绿和蓝色等较难分辨的颜色,并且运用颜色反差帮助痴呆症患者把各部分空间区分开来;在空间内设置带有患者可理解符号的标牌和指示帮助他们识别所在位置;避免使用带有反射面的物体、斑点和条纹桌布等引起迷惑和不适的装饰物;从痴呆症群体的感知与感受出发,选择譬如木制家具、安乐椅等痴呆症群体熟悉的舒适型、安全型的家具;添置互动性强、刺激多感官的高科技设施[26];建设开展痴呆症群体服务项目的功能区[27]。此外,西柴郡与切斯特郡图书馆在建设新馆时会考虑声音、照明等因素:设置低噪音活动空间;利用自然光使入口处光线充足;建设供痴呆症群体协助换衣的换衣间和与无障碍如厕卫生间[24]。

4.1.2 文献资源

痴呆症群体与其看护者、家人需要获得有关痴呆症的高质量健康信息,以增进对病症的了解、掌握保健知识与技能,提高护理水平并改善患者的生活质量。为了满足他们的信息需求,英格兰公共图书馆提供如下主题内容的纸质与电子图书:①痴呆症病症信息,如致病原因、诊断评估与早期干预;②健康生活建议,如运动锻炼、维持心理健康、预防及延缓痴呆症的生活技巧;③患者个人故事,如痴呆症患者与其家人相处或其在疗养院和医院生活的故事;④护理、支持痴呆症群体的信息,如沟通技巧、创意活动与辅助疗法。

长期阅读有利于痴呆症群体增强记忆,维持语言能力,并带来乐趣。但痴呆症群体面临多种阅读障碍,如认知、阅读理解与记忆能力下降[28]、注意力分散、视力衰退[29]等。所调查图书馆提供了适合痴呆症群体阅读的多种格式资源:①"分享图片"图书、图画书与历史剪贴簿。痴呆症群体的图形记忆时间长于复杂文本记忆时间,且图片与文字结合可以刺激认知,他们适合阅读带有清晰、大幅面插画与图片的图书。②回忆或怀旧资源、音乐、游戏、电影和戏剧。这些不同类型的资源可以有效刺激痴呆症患者的认知,吸引他们参与阅读并带来乐趣。③供快速阅读的平装书。简单文字与情节适用于难以集中注意力的患者。④有声读物。以有声资源代替文本可以有效地向有视力问题的患者传达信息,且语速平缓的有声读物还适用于出现失语症的患者[5]。⑤盲文、大字书,同样供有视力问题的患者使用。

4.1.3 服务人员

公共图书馆馆员参加教育培训,提高对痴呆症的认识与了解,掌握如何识别痴呆症患者以及有效地为痴呆症患者及其护理人员提供服务。培训通常是由阿尔茨海默病协会、心理健康服务机构等专业机构组织开展。有些馆员在接受专业培训后成为了痴呆症好朋友的倡导者,也可以为其他同事提供培训。如汉普郡议会委任安多弗心理健康机构指导全郡创建痴呆症友好社区。汉普郡图书馆响应郡议会部署,要求所有一线馆员及后台辅助馆员参与安多弗心理健康机构开展的痴呆症好朋友培训并佩戴痴呆症好朋友徽章[30]。部分馆员参与培训后掌握痴呆症群体相关知识与服务经验,成为痴呆症倡导者,培训其他馆员使其成为痴呆症好朋友[22]。

近年来英格兰公共图书馆服务人员数量锐减,图书馆需要招募志愿者帮助开展服务工作。在面向痴呆症群体的服务中,志愿者在送书上门服务及读者活动中发挥着重要作用。英格兰图书馆同样倡导志愿者参与痴呆症认识培训,提高为痴呆症群体服务的意识,培养沟通与服务能力。

4.2 服务提供

4.2.1 文献借阅服务

为方便痴呆症群体获取文献资源,部分馆专门为痴呆症群体及护理者办理专门借阅卡、延长借阅时间与减免罚款,并明确借阅卡申请细则及借阅数量、时长与方式。如萨里郡图书馆规定痴呆症群体的亲友、疗养院的看护者凭家庭住址、工作单位证明申请办理回忆资源借阅卡,持卡者可借阅物品上限为12项,借阅期限为6周,并且可以通过在线预约、发送电子邮件预约、亲自到馆与馆员联系的方式申请预约资源[31]。

痴呆症群体通常居家生活或在疗养院、庇护住宅区接受专业护理。其身心障碍限制了外出活动,而护理者肩负长期护理的责任,他们可能无法到馆或使用流动图书馆服务。因此英格兰公共图书馆为他们提供送书上门服务,该服务一般由通过身份审查的志愿者负责,志愿者经过培训可以独立挑选读者需要的文献。此外,图书馆还在痴呆症群体住处附近设置藏书服务点,方便痴呆症群体与看护者就近借阅藏书。如普尔图书馆在普尔养老院或庇护住宅区存储藏书,包括纸

刘倩雯，谈大军.英格兰公共图书馆痴呆症群体服务研究[J].图书情报工作,2021,65(8):131-139.

质图书和有声读物，这些藏书每4周更新一次[32]。

4.2.2 读者活动

英格兰公共图书馆为痴呆症群体及看护者提供活动项目，活动项目分为以下5类：

(1)休闲活动。针对痴呆症患者产生的情绪低落、冷漠、性情大变、社交疲倦和语言障碍等症状[33]，图书馆提供娱乐类活动帮助他们愉悦心情，如唱歌及观影；提供思考类活动活跃思维与启发智能，如拼图与棋盘游戏；提供创作类活动鼓励他们创造新事物，如织毛衣、创意写作与手工艺品制作；提供社交活动消除社会孤立感，如记忆咖啡馆或“早晨咖啡”与闲聊小组。其中记忆咖啡馆是英国针对痴呆症群体及相关群体的核心服务，通常在图书馆或社区中心定期举行，为痴呆症群体和护理者提供免费参与社交活动的机会。一般由训练有素、经验丰富的志愿者主持聚会，他们回答参与者的提问并组织有趣的活动，聚会还提供点心[34]。该活动项目多在早晨开展，所以又称“早晨咖啡”。

(2)阅读小组活动。研究发现任何形式的阅读活动都可以帮助老年人锻炼大脑，以小组形式分享阅读还可以带来更多益处。参与者表示参加活动后情绪提高，注意力更集中，长期和短期记忆获得改善[35]。图书馆长期开展面向痴呆症群体及其护理者、家人的阅读小组活动，提供茶与点心，营造轻松愉快的活动氛围。阅读小组首先从馆藏中挑选适合读者群体阅读、不同题材的短篇小说、故事与诗歌，并要求读者提前阅读。活动开展时，由馆员或者志愿者担任主持人并大声朗读作品内容，参与者自由发表阅读心得与体会。

(3)怀旧与回忆小组活动。回忆疗法调动多感官，帮助痴呆症患者回忆过去的事件、人物和地点，缓解无聊和抑郁症，使患者对自己更有信心[36]。图书馆定期开展怀旧或回忆小组活动，每一期活动设定明确的主题。活动氛围轻松，由经过专业培训的人员利用相关主题的回忆馆藏，引导痴呆症群体回忆往事，刺激意识并延缓记忆衰退。如萨福克郡图书馆与运动记忆网络(Sporting Memories Network)合作开展运动记忆主题怀旧小组。萨福克运动大使首先分享自身运动的故事，接受专业培训的志愿者负责运行小组活动，引导痴呆症群体及亲友、护理者等观看国家与本地运动主题的高清照片与纪念品，分享参加体育运动或观看相关视频的回忆与故事并结交朋友[37]。

(4)数字培训活动。研究证明定期使用计算机有助于提高痴呆症患者记忆力和思考能力[38]。图书馆志愿者或馆员为痴呆症群体及看护者提供计算机与电子产品使用培训，帮助他们培养使用数字技术的兴趣、信心与技能。如恩菲尔德图书馆免费为痴呆症群体提供一小时的一对一计算机课程，还指导他们填写如自由通行证表单等在线表格[39]。

(5)健康知识普及活动。图书馆长期开展健康知识普及活动帮助人们获取与痴呆症有关的健康信息，提高对痴呆症的认识并增强痴呆症护理与支持水平，此类活动有痴呆症好朋友活动、健康免预约活动、主题讲座与书展。其中痴呆症好朋友活动是图书馆联合阿尔茨海默症协会或其他专业机构及专家开展的面向馆员或社会公众的知识普及活动。参与者需要预约，活动时间持续在一小时左右，通过有趣的互动方式使参与者理解痴呆症如何影响患者生活及掌握如何向患者提供帮助，旨在培养痴呆症好朋友。

4.2.3 宣传推广

为使公众知晓图书馆提供痴呆症群体服务以提高服务利用率，英格兰图书馆在宣传栏上粘贴相关海报，为用户提供印刷传单。同时，图书馆在相关主题会议、论坛以及合作伙伴开展的拓展活动等场合上分享图书馆提供给痴呆症群体的资源与服务。其中，肯特郡、诺福克郡图书馆痴呆症群体服务赢得图书馆改变生活奖。肯特郡图书馆健康与老年人服务发展馆员、诺福克郡图书馆社区馆员兼回忆项目工作人员获得专访，他们向公众分享图书馆卓越的痴呆症服务项目与服务经验[7]。

除了使用传统宣传工具外，图书馆还利用数字工具推广痴呆症群体服务，如在网页设置专栏汇总痴呆症服务信息以方便读者查找，在Facebook、Twitter、博客等平台上更新图书馆服务信息，以及在当地新闻网页与政府网页发布新闻。此外，汉普郡图书馆制定在线痴呆症群体服务手册及厚达53页的回忆馆藏手册，诺福克、诺丁汉郡图书馆制定痴呆症服务报告并在网页公示，以此提高社区公众与伙伴对图书馆服务的关注度，彰显图书馆对痴呆症群体及其护理者健康福祉的贡献。

5 英格兰公共图书馆痴呆症群体服务特点

5.1 嵌入地区协作网络以及发挥图书馆优势

英格兰以行政区域为单位，立足区域内痴呆症群体需求，制定当地痴呆症行动战略，协调与整合公共资源，构建区域协作网络。公共图书馆作为地区网络中的一个节点，发挥资源优势，联合当地公共卫生、公共文化、慈善与商业机构、基金会、企业等支持痴呆症群

体。以诺福克郡为例，诺福克福祉委员会的核心目标是改善痴呆症护理，该郡对痴呆症患者及记忆衰退人群的调查指出娱乐设施、图书馆、公共交通和政府可以做出更多改变。在此背景下，诺福克郡图书馆联合公共卫生部制定痴呆症友好图书馆战略，该战略协同诺福克郡《福祉委员会应对痴呆症的行动计划》和《痴呆症联合战略需求评估》的部署。诺福克图书馆融入地区协作网络，发挥信息资源、空间资源优势促进当地痴呆症支持服务发展。图书馆在公共卫生部的资助下购买阅读疗愈处方图书，由诺福克临床委托小组向全科医生和卫生专业人员推广图书。该书还被推广到诺福克公共卫生部、当地阿尔茨海默病与英国老龄化小组及社区痴呆症支持小组以使他们更好地为痴呆症群体服务[40]。另外，图书馆为服务痴呆症患者的合作伙伴提供活动空间，以吸引和支持更多用户[41]。

5.2 制定行动计划并将痴呆症群体健康福祉融入图书馆战略

自2010年起，英格兰多个地区图书馆系统加入DAA，此外单所图书馆也可以加入联盟。DAA要求成员签署应对痴呆症的国家宣言，制定应对痴呆症的行动计划。行动计划回应两个关键问题：图书馆在痴呆症群体与看护者支持中扮演的角色、服务进程中面临的障碍，同时展示已完成、正在或计划实施的服务项目[18]。行动计划推动图书馆从作出支持痴呆症群体的承诺到付诸实践，并促使其在原有服务基础上不断创新。部分馆把支持痴呆症群体摆在优先发展的战略地位，提出重点发展的服务项目，推动图书馆投入资金、人力、精力支持该服务，如唐卡斯特图书馆在2018－2021年战略确定图书馆任务之一是支持患痴呆症和精神健康问题的人，为社区的健康福祉和社会护理做出贡献，重点提出发展阅读疗愈处方图书项目[42]。

5.3 吸收志愿者并为多数服务人员提供专业培训

英格兰公共图书馆拥有一定数量的志愿者，他们为图书馆的持续服务与运营注入动力，是图书馆重要的服务人员。痴呆症患者作为图书馆特殊用户，他们有复杂的心理健康问题，常感到迷茫。有些人会变得躁动不安或表现出重复性行为，有些人可能易怒、流泪或烦躁[43]。图书馆为他们提供服务并非易事，服务人员的态度与行为直接影响到患者及相关人群对图书馆服务的感受。基于此，英格兰公共图书馆馆员与志愿者参与专业机构提供的培训，以阿尔茨海默病协会提供的痴呆症好朋友培训为例，培训内容包括与痴呆症有关的5条基本知识：痴呆症并不仅是失忆；痴呆症群体可以健康生活；应该关注人而不是疾病本身等。这些培训使服务人员加深对患病者的理解与认识，使他们增强同理心并有技巧地提供服务。

5.4 为痴呆症群体及其护理者与亲友提供服务

《公共图书馆促进老年人福祉》指出大多数痴呆症患者在护理者陪同下到访图书馆，或者常与家人、偶尔与专业人员一同参观[21]。除了为痴呆症群体提供文献借阅服务，开展丰富多样的活动外，英格兰公共图书馆还关注痴呆症患者的护理者、亲友、卫生工作人员的健康需求，主要为这些人群提供所需文献资源与活动项目，帮助其获取健康信息并提供寻求慰藉、释放压力的机会，促进心理健康并提高痴呆症群体护理与支持水平。如萨福克郡图书馆为痴呆症患者提供痴呆症病症信息、健康生活建议与患者故事，为护理者提供护理专用手册，为医务人员提供医务人员知识与技能的实用指南，为家人与亲友提供支持痴呆症患者的图书[44]，并定期为痴呆症患者及护理者等提供痴呆症好朋友咖啡馆及护理咨询活动。

5.5 利用多种宣传工具及在特殊节日开展主题活动

图书馆利用传单、海报、社交媒体、线上新闻等线上与线下相结合的宣传工具将图书馆面向痴呆症群体的服务推送给相关用户。此外，图书馆在痴呆症意识日与行动周等节日开展丰富的痴呆症主题活动，如讲座与书展、记忆咖啡馆、早晨咖啡以及痴呆症好朋友活动，并在社交媒体发布图书馆为痴呆症群体与其护理者提供的图书、网页资源以及活动项目，旨在创建图书馆关注痴呆症患者健康的氛围，推广图书馆资源与服务。

6 英格兰公共图书馆痴呆症群体服务对我国图书馆的启示

6.1 关注痴呆症群体以及相关人群

我国公共图书馆除了为普通用户服务外，还为未成年人、老年人、残疾人等特殊群体提供个性化服务。近年来随着老年人口数量攀升，图书馆愈加关注老年人的需求，为他们提供轮椅等无障碍设施以及老花镜、放大镜等阅读辅助设备，设置借阅区与专座，提供代借服务，开展计算机培训、读书会、观影、手语学习等多种活动项目。

痴呆症多发生于老年人。2017年全国精神疾病流行病学调查显示，我国65岁及以上人群患病率为5.56%[45]。尽管早期痴呆症患者与一般老年人行为无明显差异，但该病呈渐进式发展，中期患者忘记最近的

刘倩雯，谈大军．英格兰公共图书馆痴呆症群体服务研究[J]．图书情报工作，2021，65(8)：131－139.

事件和人名、在沟通上出现问题以及行为发生变化；晚期患者无法感知时间和地点，难以辨认亲戚朋友并且行走困难，甚至完全依赖他护理[46]。痴呆症群体往往居家或在护理院接受护理，当前较少公共服务机构为其提供服务，图书馆也较少专门提供服务，这些人群在馆内除了享受老年人服务外，还可以参加相关病症的科普讲座及义诊活动。

英格兰公共图书馆在为普通用户服务的基础上，专门为未成年人、老年人、视障人士、自闭症与痴呆症患者等多类特殊群体提供了全方位、专业化服务，包括为痴呆症群体及护理者、亲友提供多方面的支持服务。本研究建议国内公共图书馆关注数量庞大的痴呆症群体及相关人群，社区老龄人口占比及数量较多的图书馆可以参考英格兰图书馆痴呆症群体服务模式：从馆藏建设上来看，考虑到痴呆症患者健康生活的信息需求以及护理人员照顾患者的信息需要，建设相关主题的馆藏资源，并且专门为痴呆症患者提供图画书、音乐、游戏、回忆套件等资源；从借阅服务上来看，提供专门借阅卡支持他们借阅特殊资源及享受借阅优惠，由经过培训的服务人员提供上门服务；从空间改造上来看，在色彩、光照、温度、标语以及家具等多个空间要素上考虑痴呆症患者的需求；从活动项目上来看，开展健康知识普及活动，通过广泛宣传改变当前国民对痴呆症的消极态度和观念，消减歧视和病耻感，还可以开展休闲活动、阅读与回忆小组等。

6.2　参与认知障碍友好社区建设并遵循相关标准指南

我国处在认知障碍友好社区初步发展阶段，上海率先试行友好社区，以专业支持机构为主力发展认知症医疗和社会福利服务，还倡导商场、公司、学校等加入到认知症友好机构[1]。图书馆是丰富老年人精神生活的公共文化机构，应融入认知障碍友好社区建设，从自身领域出发开展行动，协同社区响应痴呆症群体及其护理者的需求。上海还陆续发布了市与区级认知障碍友好社区的规划指南，如《上海市老年认知障碍友好社区建设指引》《长宁区老年认知障碍友好社区建设实践指南》。图书馆可以参考友好社区规划指南，结合实际确定自身在友好社区建设中的定位与角色，理清图书馆参与提供哪些服务帮助实现哪些目标，并尝试与相关部门合作制定图书馆认知障碍症应对行动计划，以协同地区痴呆症支持行动。

6.3　寻找合适的合作伙伴以实现优势互补

公共图书馆作为信息资源中心及面向所有人群开放的公共服务机构，在开展痴呆症群体服务上有信息、空间上的优势。但大多数图书馆不具备痴呆症群体服务所需的专业知识和充足物资，较难独立开展服务项目，与合适的合作伙伴联合开展服务可以实现资源互补。当前国内公共图书馆主要联合公共卫生机构与专家向公众普及痴呆症教育，如 2019 年威海市图书馆联合威海市中医院康复科开展“痴呆防治 ABC”知识讲座、义诊活动[47]。图书馆可以适当拓展合作关系，寻求更多外部支持：首先，图书馆可以与长期关注及研究痴呆症的协会及联盟合作，包括中国阿尔茨海默病协会、中国认知障碍 MDT 联盟、佛山市关爱认知障碍症协会，这些机构带来专业指导，为图书馆建设痴呆症适用的文献资源、打造友好空间与开展活动项目等几个方面提供专业建议。其次，北京、上海、深圳等地区的照护中心、疗养院与部分养老院接收痴呆症患者，由护工、医务人员为患者提供生活与医疗护理，图书馆可以与这些机构联系，帮助其了解痴呆症群体及护理者的信息需求并吸引用户参与服务；还可以和街道、家庭综合服务中心等社区公共服务部门建立合作关系，汇集多方物资共建服务项目，并且向当地政府部门、慈善机构、公益基金会等争取物资支持。

6.4　招募志愿者并为馆员与志愿者提供培训

2020 年的《阿尔茨海默病患者家庭生存状况调研报告》指出提高全社会对阿尔茨海默病的认知，改善患者的社交和生活环境，让患者拥有有尊严的生活刻不容缓[48]。尽管痴呆症患者很少独自到馆享受服务，多由家属陪同到馆。但图书馆服务人员对痴呆症群体来说仍然至关重要，也只有服务人员对痴呆症群体有所认识才能更好地识别该群体，意识到他们有特殊需求并采取恰当的沟通与辅助方式，使他们认识到图书馆是一个安全和友好的环境。但当前我国公共图书馆少有具备痴呆症患者服务知识与技能的馆员，图书馆可以通过以下两种方式培养专业服务人员：①吸纳医学与社会护理等专业背景、有痴呆症群体服务经验或者对服务感兴趣的志愿者；②定期邀请专业机构为馆员与志愿者开展专题讲座与课程培训，培训包括痴呆症病症介绍、同理心培训、沟通技巧、应对痴呆症患者的行为及精神问题的方法以及急救知识等，并印发阿尔茨海默病协会发布的痴呆症分级手册等教育资料给每位服务人员，促进服务人员与患者有效沟通并为其提供服务。

参考文献：

[1] 孙飞，仲鑫，李霞．认知症友好社区的建设和发展：中美社区案

例的比较分析[J]. 中国护理管理,2019,19(9):1295-1301.
[2] WHO. 痴呆症[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.who.int/zh/news-room/fact-sheets/detail/dementia.
[3] Alzheimer's Research UK. Global prevalence[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.dementiastatistics.org/statistics/global-prevalence/.
[4] 中国疾病预防控制中心. 中国痴呆症负担有多重? 如何诊治? 宣武医院团队《柳叶刀》子刊综述现状和进展[EB/OL]. [2020-08-25]. http://www.chinacdc.cn/gwxx/201910/t20191010_206061.html.
[5] IFLA. Guidelines for library services to persons with dementia[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/104.pdf.
[6] ALA. ASGCLA's Alzheimer's and related dementias interest group (IGARD)[EB/OL]. [2020-08-25]. http://www.ala.org/asgcla/interestgroups/igard.
[7] CILIP. Libraries change lives award[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.cilip.org.uk/page/LibrariesChangeLiv.
[8] The Reading Agency. Public library universal dementia offer[EB/OL]. [2020-08-25]. https://readingagency.org.uk/adults/Public_Library_Universal_Dementia_Offer.pdf.
[9] Designing Libraries. Wakefield's dementia-friendly library[EB/OL]. [2020-08-25]. http://designinglibraries.org.uk/index.asp? PageID=574.
[10] The Reading Agency. Reading well books on prescription evaluation 2018-19[EB/OL]. [2020-08-25]. https://readingagency.org.uk/adults/impact/reading-well-books-on-prescription-evaluation-201819.html.
[11] 中国老年保健协会阿尔茨海默病分会. 南京市失智老人家属互助会[EB/OL]. [2020-10-24]. https://www.adc.org.cn/index.php/article/344.mhtml.
[12] KRASHEN S. The role of the library in delaying or preventing dementia[J]. Teacher librarian, 2010,38(2):42-43.
[13] TIMOTHY J D. Library dementia services: how to meet the needs of the Alzheimer's community[M]. UK:Emerald Group Publishing, 2020:117-139.
[14] CHARBONNEAUA D H,RATHNAM P. Memory cafés and dementia-friendly libraries: management considerations for developing inclusive library programs[J]. Journal of library administration, 2020,60(3):308-315.
[15] DALMER N K,CAMPBELL D G. Communicating with library patrons and people with dementia: tracing an ethic of care in professional communication guidelines[J]. Dementia (London), 2020, 19(3):899-914.
[16] 寇垠,何威亚. 日本图书馆参与地域综合照护网络的经验[J]. 图书馆论坛,2020,40(10):176-183.
[17] UK Parliament. Dementia: policy, services and statistics overview [EB/OL]. [2020-06-15]. https://commonslibrary.parliament.uk/research-briefings/sn07007/.
[18] DAA. Home[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.dementiaaction.org.uk/.
[19] UK Government. Local government structure and elections[EB/OL]. [2020-06-15]. https://www.gov.uk/guidance/local-government-structure-and-elections.
[20] Office of National Statistics. Estimates of the population for the UK, England and Wales, Scotland and Northern Ireland[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.ons.gov.uk/.peoplepopulationandcommunity/populationandmigration/populationestimates/datasets/populationestimatesforukenglandandwalesscotlandandnorthernireland.
[21] Arts Council England. Stand by me[EB/OL]. [2020-06-15]. https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Combined%20older%20people%20report%2017%20July.pdf.
[22] The Reading Agency. Hampshire libraries are helping to create dementia friendly communities[EB/OL]. [2020-08-25]. https://readingagency.org.uk/adults/impact/hampshire-libraries-are-helping-to-create-dementia-friendly-communities.html.
[23] DAA. Cheshire west and chester libraries[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.dementiaaction.org.uk/members_and_action_plans/3387-cheshire_west_and_chester_libraries.
[24] DAA. Dementia friendly physical environments checklist[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.dementiaaction.org.uk/assets/0000/4336/dementia_friendly_environments_checklist.pdf.
[25] IFLA. Is your library dementia-friendly? [EB/OL]. [2020-08-25]. https://blogs.ifla.org/public-libraries/2016/09/07/is-your-library-dementia-friendly/.
[26] Wakefield Council. Wakefield Council brings 'magic tables' to libraries for people with dementia[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.wakefield.gov.uk/Pages/News/PR8885.aspx.
[27] Wakefield Council. Sandal library-our first dementia friendly library [EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.wakefield.gov.uk/Documents/libraries/sandal-library-making-it-dementia-friendly.pdf.
[28] Being Patient. Reading improves memory and helps prevent dementia[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.beingpatient.com/reading-improves-memory-prevent-dementia/.
[29] Dementia UK. World Book Day-supporting people with dementia and their family carers to continue reading[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.dementiauk.org/world-book-day-2019/.
[30] Hampshire Library Service. World Alzheimer's Month[EB/OL]. [2020-08-25]. https://hampshirelibraries.blog/2019/08/30/world-alzheimers-month-2/.
[31] Surrey County Council. Reminiscence collection[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.surreycc.gov.uk/libraries/borrow-or-renew/collections-and-reading-lists/reminiscence-collection.
[32] Services in Poole. Home library service[EB/OL]. [2020-08-25]. https://www.poole.gov.uk/libraries-museums-art-and-culture/libraries/your-libraries/home-library-service/.
[33] Well Institute for Neurosciences. Behavior & personality changes [EB/OL]. [2020-08-25]. https://memory.ucsf.edu/caregiv-

ing-support/behavior-personality-changes.
[34] Romaincoleman. What's a memory cafe? [EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.romaincoleman.co.uk/dementia/whats-a-memory-cafe/.
[35] The Guardian. Libraries in care homes can improve residents' mood and memory[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.theguardian.com/society/2016/jun/07/care-home-residents-dementia-life-changing-power-of-library.
[36] Elder Care Alliance. Benefits of reminiscence therapy[EB/OL]. [2020－08－25]. https://eldercarealliance.org/blog/benefits-reminiscence-therapy/.
[37] Suffolk Libraries. Join the squad with our new sporting memories groups[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.suffolklibraries.co.uk/about/news/sporting-memories/.
[38] Alphr. Does using acomputer really fight dementia? [EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.alphr.com/science/1003211/does-using-a-computer-really-fight-dementia/.
[39] Enfield Council. Library resources for people with dementia[EB/OL]. [2020－08－25]. https://new.enfield.gov.uk/services/libraries/dementia-resources/.
[40] The Network. Norfolk library and information service: dementia best practice[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.seapn.org.uk/uploads/files/Norfolk-Dementia-best-practice-in-Norfolk-libraries-2.pdf.
[41] DAA. Norfolk library and information service[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.dementiaaction.org.uk/members_and_action_plans/8638-norfolk_library_and_information_service.
[42] Doncaster Council. Public libraries strategy 2018－2021[EB/OL]. [2020－08－25]. https://library.doncaster.gov.uk/documents/10158/18024/Public + Libraries + Strategy + 2018-21a.pdf/c71abc70-f9dc-4799-a9ec-1c0fd2b2e493.
[43] Mental Health Foundation. Dementia[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/d/dementia.
[44] Suffolk Libraries. Reading well for dementia[EB/OL]. [2020－08－25]. https://www.suffolklibraries.co.uk/borrow/recommendations/health/reading-well-for-dementia.
[45] 中国疾病预防控制中心. 关爱老人,请注意阿尔茨海默病[EB/OL]. [2020－09－25]. http://www.chinacdc.cn/yyrdgz/201909/t20190921_205709.html.
[46] 联合国新闻. 痴呆症——一种需要社会更加关注的疾病[EB/OL]. [2020－08－25]. https://news.un.org/zh/audio/2012/04/300912.
[47] 威海市图书馆. "痴呆防治 ABC"知识讲座义诊活动[EB/OL]. [2020－09－25]. http://www.whlib.com/info/72949.jspx.
[48] 中国新闻网. 中国阿尔茨海默病家庭生存现状调研报告首次发布[EB/OL]. [2020－09－25]. http://www.jl.chinanews.com/jkzx/2020-01-10/108741.html.

作者贡献说明：
刘倩雯：选题、确定论文框架与撰写论文；
谈大军：确定论文框架与修改论文。

Research on England Public Library Services to Persons with Dementia

Liu Qianwen　Tan Dajun
School of Economics and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper studies England public library services to persons with dementia in order to provide reference for development of related services in Chinese libraries. [**Method/process**] The paper analyzed social background where England public libraries develop services for persons with dementia, selected 17 administrative regional libraries as research objects, used website survey, email consultation and other methods to investigate information resources, information acquisition services, physical space and activities. [**Result/conclusion**] With service environment and facilities, information resources and service personnel, libraries provide loan services, reader activities and service promotion. Service features include embedding in a regional collaboration network and leverage libraries' strengths, formulating action plans and integrating health and well-being of persons with dementia intolibrary strategies, recruiting volunteers and providing professional training for most service personnel, and providing services to support dementia persons and their relatives as well as friends, use a variety of promotional tools and hold theme activities on special festivals. The paper also provides suggestions for China public libraries.

Keywords: England　public library　persons with dementia　group health　health and well-being